

volgende kosten met zich mee: minder dan 90 dagen voor vertrek een vergoeding gelijk aan 100% van de prijs van het toegangsticket. De opzegging moet zo vlug mogelijk schriftelijk aan Lauwers of de doorverkoper worden meegedeeld. Enkel de postdatum geldt voor het bepalen van de annulatiekost. Indien een vliegticket, treinticket of toegangsticket reeds is uitgeschreven, zijn de annulatiekosten van deze tickets steeds 100%.

11.2 De reiziger heeft echter, indien zich op de plaats van bestemming onvermijdbare en buitengewone omstandigheden voordoen die aanzienlijke gevolgen hebben voor de uitvoering van de pakketreis of die aanzienlijke gevolgen hebben voor het passagiersvervoer van de reizigers naar de plaats van bestemming, het recht de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding op te zeggen. In geval van opzegging van de pakketreisovereenkomst op grond van dit artikel heeft de reiziger recht op een volledige terugbetaling van alle voor de pakketreis betaalde bedragen, maar kan hij geen aanspraak maken op een bijkomende schadevergoeding.

11.3 Lauwers betaalt uiterlijk binnen veertien dagen alle bedragen, behalve bedragen die werden betaald voortvloeiend uit andere overeenkomsten (bv. verzekeringspremie), terug die door of namens de reiziger zijn betaald, verminderd met de opzegvergoeding.

ARTIKEL 12: NON-CONFORMITEIT TIJDENS DE REIS

12.1 De reiziger stelt Lauwers zonder vertraging in kennis van een eventuele non-conformiteit die hij tijdens de uitvoering van een in de pakketreisovereenkomst opgenomen reisdienst heeft vastgesteld.

12.2 Indien één van de reisdiensten niet conform de pakketreisovereenkomst wordt uitgevoerd, verhelpt Lauwers aan die non-conformiteit, tenzij dat:

- a. onmogelijk is, of
- b. onevenredig hoge kosten met zich brengt, rekening houdend met de mate van non-conformiteit en de waarde van de desbetreffende reisdiensten.

Indien Lauwers de non-conformiteit niet verhelpt, heeft de reiziger recht op een prijsvermindering of een schadevergoeding overeenkomstig artikel 15.

12.3 Indien Lauwers de non-conformiteit niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn verhelpt, heeft de reiziger de mogelijkheid dit zelf te doen en om terugbetaling van de nodige uitgaven te verzoeken. Het is niet nodig dat de reiziger een termijn bepaalt indien Lauwers weigert de non-conformiteit te verhelpen, of indien een onmiddellijke oplossing is vereist.

12.4 Indien een aanzienlijk deel van de reisdiensten niet kan worden verricht, biedt Lauwers, zonder bijkomende kosten voor de reiziger, andere arrangementen aan van, indien mogelijk, gelijkwaardige of hogere kwaliteit. Indien de andere voorgestelde arrangementen leiden tot een pakketreis van lagere kwaliteit, kent Lauwers aan de reiziger een passende prijsvermindering toe. De reiziger kan de andere voorgestelde arrangementen slechts afwijzen indien zij niet vergelijkbaar zijn met hetgeen in de pakketreisovereenkomst is afgesproken, of indien de toegekende prijsvermindering ontoereikend is.

12.5 Indien de non-conformiteit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en Lauwers deze niet binnen een door de reiziger bepaalde redelijke termijn heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een opzegvergoeding opzeggen en, in voorkomend geval, om een prijsvermindering en/of een schadevergoeding verzoeken. Indien de pakketreis passagiersvervoer omvat, voorziet Lauwers ook in repatriëring van de reiziger. Indien er geen andere arrangementen kunnen worden voorgesteld of de reiziger de andere voorgestelde arrangementen verwerpt, heeft de reiziger, in voorkomend geval, ook zonder opzegging van de pakketreisovereenkomst, recht op prijsvermindering en/of schadevergoeding.

12.6 Indien er, als gevolg van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, niet kan worden gezorgd voor de terugkeer van de reiziger zoals afgesproken in de pakketreisovereenkomst, draagt Lauwers de kosten van de nodige accommodatie, voor ten hoogste drie overnachtingen per reiziger.

12.7 De beperking van de kosten zoals bedoeld in 12.6 is niet van toepassing op personen met beperkte mobiliteit, op personen die hen begeleiden, op zwangere vrouwen, op alleenreizende minderjarige en op personen die specifieke medische bijstand behoeven, mits Lauwers ten minste 48 uur voor het begin van de pakketreis in kennis is gesteld van hun bijzondere behoeven.

12.8 Lauwers mag zich niet beroepen op onvermijdbare en buitengewone omstandigheden om aansprakelijkheid te beperken indien de betrokken vervoerder zich daarop krachtens het toepasselijke recht van de Unie niet kan beroepen.

12.9 De reiziger kan berichten, verzoeken of klachten in verband met de uitvoering van de pakketreis rechtstreeks richten tot de doorverkoper bij wie hij de pakketreis heeft gekocht. De doorverkoper geeft deze berichten, verzoeken of klachten zonder vertraging aan Lauwers door.

ARTIKEL 13: AANSPRAKELIJKHEID VAN DE REIZIGER

De reiziger is aansprakelijk voor de schade die Lauwers en/of doorverkoper, hun aangestelden en/of vertegenwoordigers door zijn fout opleven, of wanneer hij zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen.

ARTIKEL 14: AANSPRAKELIJKHEID VAN LAUWERS EN DE PROFESSIONEEL

14.1 Lauwers is aansprakelijk voor de uitvoering van de reisdiensten die in de pakketreisovereenkomst zijn begrepen, ongeacht of deze diensten door Lauwers of door andere reisdienstverleners worden verricht.

14.2. Bijzondere reisvoorwaarden:

Programma: de door Lauwers verstrekte inlichtingen werden bij betrouwbare bronnen ingewonnen en u ter goeder trouw meegedeeld. Lauwers is niet aansprakelijk voor materiële en eventuele drukvervalsingen noch voor omstandigheden die buiten de controle van Lauwers vallen en wijst alle aansprakelijkheid af voor inlichtingen die door derden ten titel van documentatie werden verschaft. Lauwers is niet aansprakelijk in geval van eventuele veranderingen, zelfs indien deze veranderingen tot gevolg hebben dat aansluitingen gemist worden. De daaruit voortvloeiende kosten zijn ten laatste van de reiziger en worden in geen geval door Lauwers terugbetaald.

Dieren: honden en andere dieren zijn niet toegelaten aan boord van onze autocars.

Bagage: het reisgeod in een reiskoffer van normale afmetingen is beperkt tot 20 kg per persoon en dient voorzien te zijn van de door Lauwers ter beschikking gestelde bagagelabels met vermelding van de hierop gevraagde gegevens (voor vliegvakanties is het maximum toegelaten gewicht afhankelijk van de luchtvaartmaatschappij waarmee u vliegt). Eventuele schade door het niet naleven van deze instructies valt volledig ten laste van de reiziger. De reiziger dient eventuele schade en/of verlies van bagage onmiddellijk te laten vaststellen door gids en/of chauffeur. Binnen de 8 dagen na het beëindigen van de reis dient Lauwers hiervan schriftelijk te worden ingelicht. Met een geldige reisverzekering zal de vergoeding in geval van geregistreerde schade of diefstal van geregistreerde bagage nooit meer bedragen dan de door de reiziger bewezen waarde en is onderhevig aan een vrijstelling van € 100. De handbagage blijft steeds onder de persoonlijke bewaking en verantwoordelijkheid van de reiziger. Lauwers is niet verantwoordelijk voor verlies, beschadiging en diefstal van voorwerpen die in de autocar achtergelaten worden.

Reiziger: Lauwers kan aan de onder invloed van alcohol of drugs verkerende personen het vervoer of verblijf weigeren en is niet aansprakelijk voor de door deze reiziger gemaakte vervoer- en verblijfskosten.

Lauwers kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor het oplopen en overdragen van ziektes tijdens de gehele reis

ARTIKEL 15: PRIJSVERMINDERING EN SCHADEVERGOEDING

15.1 De reiziger heeft recht op een passende prijsvermindering voor iedere periode waarin er sprake was van non-conformiteit van de verleende diensten, tenzij Lauwers bewijst dat de non-conformiteit aan de reiziger te wijten is.

15.2 De reiziger heeft recht op passende schadevergoeding van Lauwers voor alle schade die hij oploopt als gevolg van non-conformiteit. De schadevergoeding wordt zonder vertraging uitbetaald.

15.3 De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding, indien Reizen

Lauwers aantoont dat de non-conformiteit te wijten is aan:

- de reiziger
- een derde die niet bij de uitvoering van de in de pakketreisovereenkomst begrepen reisdiensten is betrokken, en de non-conformiteit niet kon worden voorzien of voorkomen, of
- onvermijdbare en buitengewone omstandigheden

ARTIKEL 16: VERPLICHTING TOT BIJSTAND

16.1 Lauwers biedt zonder vertraging passende bijstand aan de reiziger die in moeilijkheden verkeert, in het bijzonder door:

- nuttige informatie te verstrekken over medische diensten, plaatselijke autoriteiten en consulaire bijstand
- de reiziger te helpen bij het gebruik van communicatie op afstand en bij het vinden van andere reisarrangementen

16.2 Indien de moeilijkheden het gevolg zijn van opzet of nalatigheid van de reiziger, kan Lauwers voor deze bijstand een vergoeding vragen. Die vergoeding bedraagt in geen geval meer dan de werkelijke kosten gedragen door Lauwers.

ARTIKEL 17: KLACHTENREGELING

17.1 Indien de reiziger een klacht heeft vóór de afreis moet hij deze zo snel mogelijk op een bewijskrachtige manier melden bij Lauwers of de doorverkoper.

17.2 Klachten tijdens de uitvoering van de pakketreisovereenkomst moet de reiziger zo spoedig mogelijk ter plaatse, op een gepaste en bewijskrachtige manier, melden aan Lauwers of doorverkoper, zodat naar een oplossing kan worden gezocht.

17.3 Werd een klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, dan moet hij na het einde van de reisovereenkomst zonder vertraging bij Lauwers of de doorverkoper een klacht indienen op een bewijskrachtige manier.

ARTIKEL 18: VERZOENINGSPROCEDURE

18.1 In geval van betwisting moeten de partijen eerst onderling een minnelijke regeling nastreven.

18.2 Mislukt deze poging tot minnelijke regeling, dan kan elk van de betrokken partijen aan de vzw Geschillencommissie Reizen vragen om een verzoeningsprocedure op te starten. Alle partijen dienen ermeê in te stemmen.

18.3 Hiertoe zal het secretariaat aan de partijen een verzoeningsreglement en een "overeenkomst tot verzoening" bezorgen.

18.4 Overeenkomstig de in het reglement beschreven procedure, zal een onpartijdige verzoener daarna contact opnemen met de partijen teneinde een billijke verzoening tussen de partijen na te streven.

18.5 Het eventueel bereikte akkoord zal in een bindende schriftelijke overeenkomst vastgelegd worden.

ARTIKEL 19: ARBITRAGE OF RECHTBANK

19.1 Wordt geen verzoeningsprocedure ingesteld of mislukt deze, dan kan de eisende partij desgewenst een arbitrageprocedure instellen voor de Geschillencommissie Reizen of een procedure ahangig maken voor de rechtbank.

19.2 De reiziger kan nooit verplicht worden de bevoegdheid van de Geschillencommissie Reizen te aanvaarden, noch als eisende noch als verwerende partij.

19.3 Lauwers of doorverkoper die verwerende partij is, kan de arbitrage slechts weigeren indien het door de eisende partij geëiste bedrag méér dan € 1.250 bedraagt. Hij beschikt hiervoor over een termijn van 10 kalenderdagen na ontvangst van de aangekende brief of e-mail met ontvangstbewijs waarin wordt aangegeven dat een dossier met een vordering vanaf € 1.251 werd geopend bij de Geschillencommissie Reizen.

19.4 Deze arbitrageprocedure wordt geregeld door een geschillenreglement en kan slechts worden opgestart na het indienen van een klacht bij de onderneming zelf en wel zodra vaststaat dat het geschil niet minnelijk kon geregeld worden of zodra 4 maanden zijn verstreken na het (voorzien) einde van de reis (of eventueel vanaf de prestatie die aanleiding gaf tot het geschil). Geschillen m.b.t. lichamelijke letsels kunnen enkel door de rechtbanken beslecht worden.

19.5 Het paritair samengesteld arbitraal college doet, overeenkomstig het geschillenreglement, op een bindende en definitieve wijze uitspraak over het reiseschil. Hiertegen is geen beroep mogelijk.

BIJZONDERE REISVOORWAARDEN

- Bevoegdheid: alle betwistingen die niet in aanmerking komen voor de Geschillencommissie Reizen behoren tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbank van Antwerpen.

- Ophaaldienst (enkel voor autocarreizen): ophaaldiensten kunnen door omstandigheden, file of vertraging van een andere autocar, tijdrovend zijn. Daarom geven we u de goede raad om rechtstreeks naar de centrale vertrekplaats te komen. We brengen u gratis vanaf één van de opstapplaatsen naar de centrale vertrekplaats, vanwaar u dan kan overstappen op de autocar die u rechtstreeks naar uw vakantiestemming voert. Bij de terugreis wordt u vanaf de centrale vertrekplaats teruggebracht naar uw afstapplaats. In uitzonderlijke gevallen doen we beroep op externe firma's, die u dan met een taxi of minibus naar een andere opstapplaats brengen, vanwaar uw reis verder gaat met één van onze autocars.

- Faciliteiten: de in deze brochure opgenomen hotel-faciliteiten werden gepubliceerd zoals opgegeven door de hotelier. Het is echter mogelijk dat u ter plaatse niet van alle faciliteiten gebruik kunt maken omwille van externe factoren (bv. weersomstandigheden, elektriciteitsproblemen, ...) of een beslissing van de hotelier omwille van de hotelbezetting. Dit laatste komt in het laagseizoen soms voor en wordt reeds bij boeking gecompenseerd door de laagseizoenprijzen. Enige bijkomende vergoeding na afreis hieromtrent is onmogelijk en kan onder geen enkel beding het onderwerp van een klacht na afreis zijn.

- Verandering volgde reisprogramma: door omstandigheden kan het zijn dat een programma moet worden aangepast (bv. een andere volgde dan vooropgesteld). Dit kan zelfs gebeuren tijdens of kort voor afreis van de reis. We respecteren echter steeds de inhoud van het programma, tenzij uitzonderlijke overmacht (bv. een ingebreken bezoek kan niet doorgaan omwille van onverwachte sluiting, weersomstandigheden, ...). Dergelijke wijzigingen kunnen nooit het voorwerp van een klacht of compensatie uitmaken.

- Voorwaarden korting "Early Booking": elke wijziging na het einde van de bij de desbetreffende reis vermelde "Early booking"-datum, zorgt ervoor dat deze korting vervalt, alsook de vermelde wijzigingskosten.

- Vluchtturen: alle vluchttijden worden steeds vermeld onder voorbehoud. In uitzonderlijke gevallen kan zich een wijziging van vluchtchema en/of wijziging van luchthaven voordoen, zelfs nog op de dag van vertrek, wanneer u al op de luchthaven bent, o.a. door grote drukte en daartoe opgelegde veiligheidsnormen, of omwille van operationele redenen. Eventuele ongemakken kunnen na afreis nooit bijkomend gecompenseerd worden. Er wordt geen toelag gerekend in geval deze wijziging aanleiding geeft tot een langere verblijfsduur ter plaatse en er is eveneens geen korting of vergoeding mogelijk in het omgekeerde geval. Eventuele niet-genoten prestaties, indien veroorzaakt door een wijziging van het vluchtchema, kunnen nooit aanleiding geven tot enige terugbetaling of vergoeding na afreis. Het tijdstip van aankomst in uw hotel heeft geen invloed op de voorzien eindtijd van de ingebrepen diensten. Voor vlieguren worden de eerste en de laatste dag aanzien als reisdagen en niet als vakantiedagen.

- Rolstoelen: de autocars van Lauwers zijn niet voorzien op vervoer van rolstoelen, tenzij per reis anders vermeld. Plooibare rolstoelen kunnen meegenomen worden in het bagageuim van de autocar. Elektrische of niet-plooibare rolstoelen die te groot of te zwaar bevonden worden, mogen door Lauwers geweigerd worden. Andersvallen en mensen met rolstoelen kunnen met Lauwers een reis meemaken, mits ze vergezeld worden door een begeleider. Het meemenen van een rolstoel dient gemeld te worden bij boeking.

- De annulatie van een reis waarbij een toegangsticket ingebrepen is, brengt bovenop de normale annulatievoorwaarden, volgende kosten met zich mee:

- minder dan 90 dagen voor vertrek een vergoeding gelijk aan 100% van de prijs van het toegangsticket.
- de annulatie moet zo vlug mogelijk schriftelijk aan Lauwers worden meegedeeld.
- in geval van epidemieën, pandemieën en/of andere ziektes of politieke omstandigheden behoudt Lauwers zich het recht voor om bepaalde diensten welke betrekking hebben op uw reis/verblijf aan te passen aan plaatselijke overheidsbeslissingen.

GARANTIE

Bij financieel onvermogen van de reisorganisator Lauwers kan u een beroep doen op:

Garantiefonds Reizen®
Metrologieleaan 8 - B-1130 Brussel
Tel: +32-(0)2/240.68.00 - Fax: +32-(0)2/240.68.08
info@fgf.be - www.fgf.be

Onder voorbehoud van drukfouten.
www.lauwers.be/algemene-reisvoorwaarden